

**LAPORAN SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I
TAHUN 2023**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PEMALANG**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 yang menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan/atau jasa pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

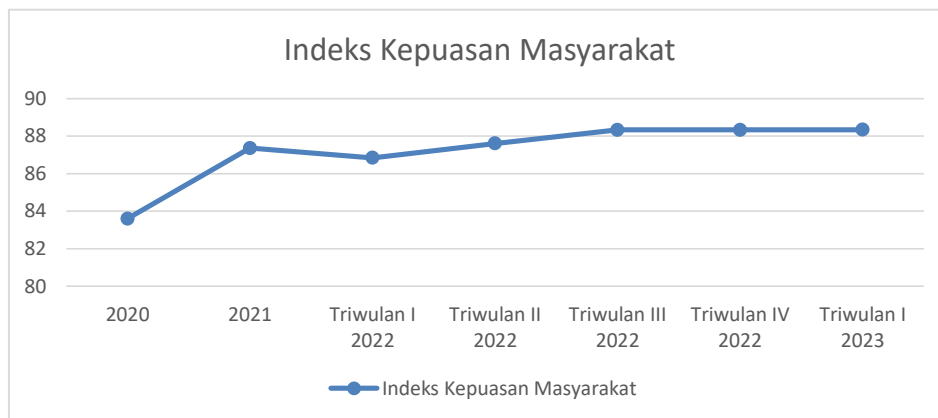
Pelayanan publik merupakan salah satu dari 8 area perubahan yang mendukung percepatan Reformasi Birokrasi. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa Pemerintah selaku pihak yang memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk sebagai pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik perlu untuk melakukan kebijakan dan langkah-langkah strategis perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan yang diselenggarakannya.

Tuntutan dan keinginan masyarakat dalam hal pelayanan publik juga dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang Jaya. Sebagai salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik dalam bidang perizinan investasi dan penanaman modal, lembaga ini juga selalu dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang Jaya dalam lima tahun terakhir cenderung mengalami peningkatan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Triwulan I Tahun 2023 sebesar 88,34. Skor ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang dikategorikan baik. Kinerja yang baik ini selanjutnya dapat dipertahankan atau ditingkatkan dengan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih kreatif dan inovatif.

Gambar 1.1
Perkembangan Indeks Kepuasan masyarakat



Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survey ini untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) atas pelayanan yang diberikan. Umpan balik (*feedback*) ini menjadi dasar bagi pemerintah untuk melakukan evaluasi demi memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat.

Selanjutnya mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik maka untuk dapat menilai kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang harus berpedoman pada peraturan menteri tersebut.

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut selanjutnya menjadi bahan evaluasi kinerja dalam rangka perbaikan kinerja layanan publik secara terus menerus khususnya pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang.

B. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat ;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Pemalang.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurinya kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Perijinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang Tahun 2022;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Setda Kabupaten Pemalang;

- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Setda Kabupaten Pemalang;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

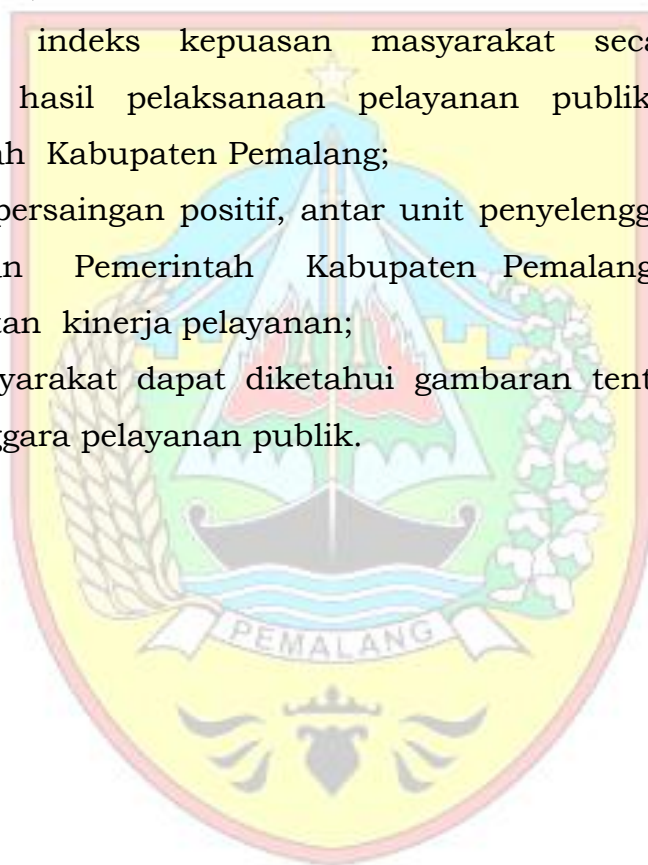
6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.



BAB II

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Profil Unit Pelayanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pemalang dan Peraturan Bupati Pemalang Nomor 68 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang, merupakan salah satu Dinas yang mempunyai tugas Pokok “Melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Penanaman Modal”.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang merupakan unsur pelaksana pemerintahan bidang penanaman modal yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tugasnya yaitu :

- a. Sub urusan pengembangan iklim penanaman modal yaitu
 1. Penetapan pemberian fasilitas/insentif di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah,
 2. Pembuatan peta potensi investasi
- b. Sub urusan promosi penanaman modal yaitu penyelenggaraan promosi penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah,
- c. Sub urusan pelayanan penanaman modal yaitu pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu 1 (satu) pintu di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah,
- d. Sub urusan pengendalian pelaksanaan penanaman modal yaitu pengendalian pelaksanaan penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah,
- e. Sub urusan data dan Sistem Informasi Penanaman Modal yaitu Pengelolaan data dan informasi perizinan dan non perizinan yang terintegrasi pada tingkat Daerah.

Selain mempunyai tugas pokok tersebut DPMPTSP juga membantu Bupati melaksanakan Tugas Pembantuan

Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang mempunyai fungsi, sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya,
- b. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya,
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya,
- d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya,
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya

Untuk melaksanakan amanat sebagaimana tersebut di atas, susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang meliputi :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat terdiri dari :
 - 1) Sub Bagian Bina Program dan Keuangan
 - 2) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- c. Koordinator Penanaman Modal terdiri dari :
 - 1) Sub Koordinator Pengembangan Penanaman Modal
 - 2) Sub Koordinator Pengendalian Penanaman Modal
- d. Koordinator Pelayanan Perizinan terdiri dari :
 - 1) Sub Koordinator Pelayanan
 - 2) Sub Koordinator Perizinan
- e. UPTD
- f. Kelompok Jabatan Fungsional

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang pada tahun 2023 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;

- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
 - d. Penentuan Responden;
 - e. Pelaksanaan Survei;
 - f. Pengolahan Hasil Survei;
 - g. Penyajian Laporan Hasil Survei;
2. Tim Pelaksana Survei
- Tim pelaksana SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang terdiri dari:
- 1) Penanggung Jawab Khaeron, SH, MM
 - 2) Pengarah Yugo Pranoto, ST, MT
 - 3) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua Arif Senoaji, S. STP, M.Si
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveyor.
 - Ani Andriyani, A.Md
 - Sri Nuryati
 - Resti Andini
 - Ibnu Hanif
 - Rifki Ari
3. Lokasi
- Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pemalang.
4. Waktu Pelaksanaan
- Survei kepuasan masyarakat Semester I (satu) dilaksanakan pada bulan April – Juni Tahun 2023.
5. Teknik Survei
- Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang tahun 2023. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada Pemohon Ijin.

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) kepada pemohon ijin yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan

survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya, sehingga terstandardisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

C. Analisis dan Pembahasan

Populasi yang dimaksud dalam survei kepuasan masyarakat tahun 2023 adalah pemohon izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah diterbitkan perizinannya selama periode bulan April – Juni 2023. Berdasarkan tabel Krejcie and Morgan diperoleh 346 dari total populasi 3.607 Pemohon Izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya (dibulatkan menjadi 3.500 pemohon izin).

Tabel 2.1
Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317

45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Hasil analisis data survei terhadap 346 responden disampaikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang tahun 2023 dibedakan berdasarkan :

a. Berdasarkan Umur Responden

Gambar 2.1

Grafik Karakteristik Responden Pada Pelayanan
DPMPTSP Kabupaten Pemalang Berdasarkan Umur

Umur Responden	Frekuensi	Persentase (%)
< 25 Tahun	40	12
25 Tahun s/d 60 Tahun	302	88
> 60 Tahun	4	1
Jumlah	346	100

Sumber : Analisa Data Primer

Pada grafik di atas umur responden terbanyak ada pada rentang umur 25 s/d 60 tahun dengan prosentase 88%, menunjukkan pengguna pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang mayoritas berusia Produktif.

b. Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 2.2

Grafik Karakteristik Responden Pada Pelayanan
DPMPTSP Kabupaten Pemalang Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	189	55
Perempuan	157	45
Jumlah	346	100

Sumber : Analisa Data Primer

Jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki yaitu 189 orang, menggambarkan bahwa pada periode April – Juni, jumlah laki-laki lebih banyak dalam hal pemanfaatan fasilitas pelayanan perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang.

c. Berdasarkan Pendidikan

Gambar 2.3

Grafik Karakteristik Responden Pada Pelayanan
DPMPTSP Kabupaten Pemalang Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
SD	15	4
SMP	48	14
SMA	157	45
S1	118	34
S2	8	3
S3	0	0
Jumlah	346	100

Sumber : Analisa Data Primer

Karakteristik responden pada pelayanan Perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang berdasarkan pendidikan memperlihatkan bahwa responden adalah lulusan SD yaitu sebanyak 15 orang, lulusan SMP yaitu sebanyak 48 orang, lulusan SMA yaitu sebanyak 157 orang, lulusan S1/D4 sebanyak 118 orang, dan lulusan S2 sebanyak 8 orang. Hal ini menjadi gambaran bahwa pengguna fasilitas pelayanan perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Pemalang sebagian besar adalah Pemohon ijin dengan Pendidikan Tinggi.

d. Berdasarkan pekerjaan

Gambar 2.4

Grafik Karakteristik Responden Pada Pelayanan Perijinan DPMPTSP Kabupaten Pemalang Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
PNS	80	23
TNI	0	0
POLRI	0	0
Wirausaha	206	60
Lainnya	60	17
Jumlah	346	100

Sumber : Analisa Data Primer

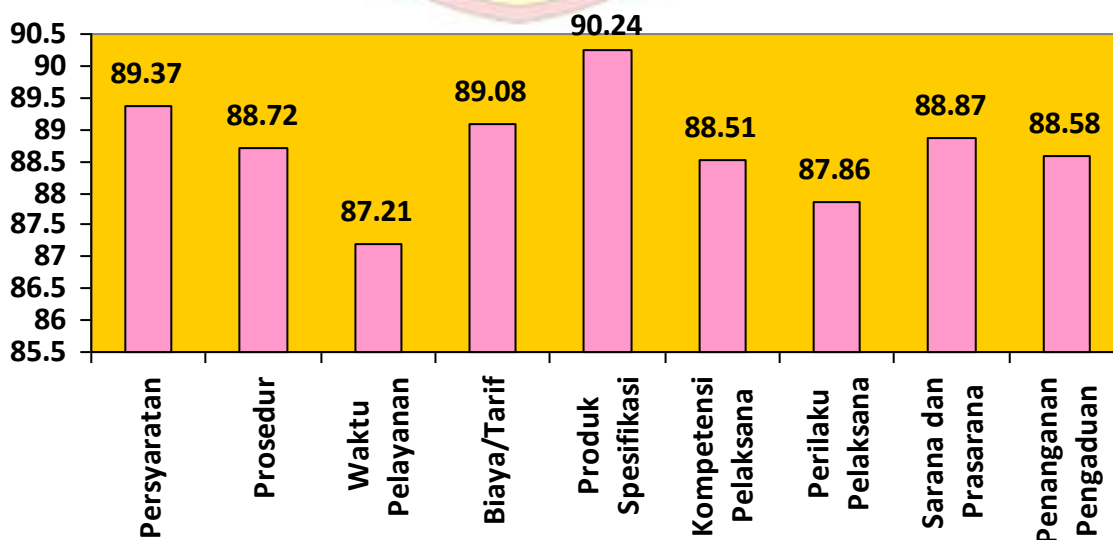
Pekerjaan responden terbanyak adalah Wiraswasta yaitu sebanyak 206 orang, karena DPMPTSP salah satu tupoksinya memberikan pelayanan perijinan untuk Investor dan pelaku usaha.

2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang tahun 2023, indeks per unsur pelayanan meliputi:

Gambar 2.5

Grafik Indeks Nilai Per Unsur Pelayanan



Berdasarkan hasil pengolahan data (SKM) Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang nilai tertinggi pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (90.24). Hal tersebut didukung dengan setiap pelayanan perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang kepada masyarakat, produk perijinan sudah diatur dengan jelas dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Nilai terendah pada unsur waktu pelayanan (87.21).

3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang. Dari responden yang disurvei hanya beberapa saja yang memberikan saran masukan, beberapa saran perbaikan adalah :

- a. Untuk meningkatkan pelayanan yang sudah baik menjadi lebih baik lagi.
- b. Untuk lebih ditingkatkan lagi untuk informasi layanan onlinenya
- c. Untuk meningkatkan kecepatan waktu pelayanan.

4. Rencana Aksi dan Tindak Lanjut

No	UNSUR SKM PALING RENDAH	RENCANA TINDAKLANJUT	WAKTU PELAKSANAAN	PENANGGUNGJAWAB
1	Unsur Waktu Penyelesaian	Sosialisasi terkait SOP dan mekanisme pelayanan kepada pengguna layanan	Situasional	Koordinator Pelayanan dan Perijinan
2	Unsur Perilaku Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pegawai guna peningkatan kompetensi pelaksana melalui staff meeting	Setiap Bulan	Kepala Dinas
3	Unsur Kompetensi Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pegawai guna peningkatan kompetensi pelaksana melalui staff meeting	Setiap Bulan	Kepala Dinas



BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Persyaratan	89,37	Sangat Baik
2	Prosedur	88,72	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	87,21	Baik
4	Biaya/Tarif	89,08	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	90,24	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	88,51	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	87,86	Baik
8	Sarana dan Prasarana	88,87	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	88,58	Sangat Baik
IKM		88,63	Sangat Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **Pelayanan Perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pemalang masuk pada kategori A (Sangat Baik)**. Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
 - a. Waktu penyelesaian pelayanan
Sebagian responden berpendapat waktu penyelesaian pelayanan masih kurang cepat terutama untuk perijinan yang memerlukan cek lokasi dimana pemohon ijin pengertian tentang waktu penyelesaian pelayanan adalah sejak permohonan masuk sampai dengan izin terbit padahal waktu penyelesaian pelayanan adalah setelah berkas lengkap dan benar dimana kebenaran berkas setelah dilakukan cek lokasi ;
 - b. Sarana dan Prasarana
Sebagian Responden berpendapat sarana dan prasarana masih kurang memadai, hal ini dikarenakan apabila layanan sedang padat terdapat pemohon yang tidak mendapatkan tempat duduk, serta tempat parkir pemohon yang kurang luas.

B. Saran

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten berupa mempersingkat waktu pelayanan terutama untuk permohonan izin yang memerlukan cek lokasi dengan menambah mobil operasional untuk cek lokasi dengan kondisi fisik yang prima ;
2. Meningkatkan informasi/sosialisasi pelayanan perijinan sehingga pemohon izin lebih memahami tentang persyaratan dan prosedur

pelayanan perijinan serta sosialisasi tentang pelayanan perijinan bisa diakses secara online ;

3. Meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai untuk mewujudkan pelayanan yang prima dan kenyamanan pemohon izin, salah satunya dengan menyediakan kursi tunggu prioritas untuk difable, lansia dan ibu hamil ;
4. Meningkatkan sarana dan prasarana dalam bidang teknologi informasi untuk mendukung dan mengimplementasikan PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko
5. Meningkatkan kualitas pelayanan sehingga nilai yang sudah baik akan semakin baik.



5. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima ?			
a. Tidak Memuaskan .	1		
b. Kurang Memuaskan .	2		
c. Memuaskan.	3		
d. Sangat Memuaskan.	4		

**) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).*

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Pematang



INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT

PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG SEMESTER I TAHUN 2023

Unit Pelayanan : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Alamat : Jl. Kyai Makmur Nomor 11 Pemalang

No. Telepon : 0284-323541

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
6	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
12	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
13	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
14	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
15	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
16	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	2	3	2	3	3	2	4	
20	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
21	4	3	3	4	3	4	4	3	1	
22	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
23	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
24	4	3	4	3	3	4	4	3	1	
25	4	4	2	3	3	3	3	2	1	
26	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
28	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
31	4	3	4	3	3	3	3	2	1	
32	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
33	4	3	3	4	3	3	4	3	2	
34	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	3	1	
36	3	4	3	4	4	4	4	4	1	
37	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	3	3	4	1	

39	4	4	3	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	4	3	4	4	4	4
41	4	3	3	4	4	4	3	3	2
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	4	4	3	3	3	2	1
44	4	3	3	4	3	3	3	2	4
45	3	4	4	4	4	3	4	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	3	3	3	3	3	4	3	4	4
48	3	4	3	4	3	3	3	3	4
49	3	4	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4
51	4	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	4	3	4	3	3	3	3	4
53	4	4	3	4	3	3	3	3	4
54	3	4	3	3	3	3	3	3	4
55	4	3	3	4	3	3	3	3	4
56	4	3	4	4	3	3	4	3	4
57	4	4	3	3	3	3	3	3	4
58	3	4	3	3	3	4	3	3	4
59	4	4	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	3	2	3	3	4	4	4
61	4	3	3	3	3	3	3	3	4
62	4	3	3	3	3	3	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	3	3	3	3	3	3	3	1
65	3	3	3	3	3	3	3	3	1
66	3	3	3	4	3	3	4	4	3
67	4	3	3	4	4	4	3	4	3
68	4	3	4	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	4	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	3	4
71	4	4	4	4	4	3	4	4	4
72	3	4	4	4	3	4	4	4	4
73	4	4	3	4	3	4	4	3	4
74	4	4	4	3	4	3	4	3	4
75	3	3	4	3	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	4	4	3	4
77	3	3	4	4	4	3	4	3	4
78	4	3	3	4	3	4	3	4	4
79	4	4	4	4	3	3	4	3	4
80	3	3	3	4	4	4	4	4	4
81	3	3	4	4	4	3	4	3	3
82	3	4	4	3	3	3	3	4	4
83	3	3	3	3	3	4	3	3	4
84	4	3	3	4	4	3	3	3	3
85	3	4	3	4	3	4	4	4	4
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4

88	4	4	4	4	4	3	4	4	4
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	4	4	3	4	3	4
91	3	3	3	4	4	4	4	3	3
92	3	4	4	4	3	3	4	3	4
93	4	3	3	4	3	3	4	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	3	4
95	4	4	3	4	4	3	3	3	4
96	4	4	3	4	4	3	4	3	4
97	3	3	3	4	3	3	4	3	4
98	4	3	4	4	4	3	4	3	4
99	4	4	3	4	4	3	4	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	4	3	2
102	3	4	4	4	3	4	4	4	1
103	4	4	4	4	3	3	3	3	4
104	4	4	4	3	3	3	3	3	3
105	4	3	4	3	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	4	3	3	3
107	3	4	4	3	4	4	4	4	4
108	3	4	3	4	3	4	3	3	2
109	4	4	4	4	4	3	3	3	4
110	4	4	3	4	3	3	4	3	3
111	4	3	4	4	4	4	4	3	4
112	3	3	3	4	4	3	4	3	4
113	3	3	3	4	3	3	4	3	4
114	4	3	4	4	3	4	3	3	3
115	4	4	3	3	4	3	3	3	4
116	4	4	4	4	3	3	4	3	4
117	3	3	3	4	4	4	4	3	3
118	3	4	3	4	4	3	4	3	4
119	3	4	3	4	3	4	3	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	4	4	4	4	4	4
122	3	3	4	4	4	3	3	4	4
123	4	3	4	4	3	4	3	4	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	4	3	3	4	4	4
127	3	4	4	4	4	3	4	3	4
128	4	4	3	4	4	3	3	4	4
129	4	4	3	4	4	3	4	4	4
130	4	4	4	4	3	4	3	3	4
131	4	4	3	4	3	3	4	3	4
132	3	4	3	4	4	4	4	3	3
133	3	3	3	4	4	4	4	4	3
134	3	4	3	4	4	4	4	4	3
135	3	4	3	4	4	3	4	4	4
136	3	4	3	4	3	4	4	3	4

137	3	4	3	4	3	4	3	4	3
138	3	3	4	4	3	4	4	4	4
139	4	4	3	4	4	4	3	4	4
140	4	4	4	4	4	3	3	4	3
141	3	3	3	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	4	4	4	4	4	4
143	3	4	3	4	4	3	4	4	3
144	4	3	3	4	4	4	4	4	3
145	4	4	3	4	4	3	4	3	4
146	4	3	3	4	3	4	4	3	4
147	4	3	3	4	4	3	4	4	4
148	3	3	3	4	4	3	4	4	4
149	3	4	3	4	3	4	4	3	3
150	3	3	3	4	4	4	4	3	4
151	4	3	4	4	4	4	3	3	3
152	3	4	3	4	4	3	4	4	4
153	4	4	3	4	3	3	4	4	3
154	3	4	3	4	4	4	3	4	4
155	4	3	4	4	4	3	3	3	3
156	3	3	3	4	4	4	4	4	4
157	3	4	3	4	4	3	4	4	3
158	4	3	3	4	4	3	4	4	3
159	3	4	4	3	4	3	4	3	4
160	3	3	3	4	4	3	4	4	3
161	4	3	3	4	4	4	4	4	3
162	4	4	3	4	4	3	4	3	4
163	4	3	3	4	3	4	4	3	4
164	4	3	3	4	4	3	4	4	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	4
166	3	4	3	3	4	4	3	3	4
167	3	4	3	4	3	3	3	3	4
168	3	4	3	4	3	4	3	3	4
169	4	4	3	4	4	3	3	3	4
170	3	3	3	4	3	3	4	3	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	4	3	3	3	3	3	3	1
173	3	4	3	4	3	3	3	3	1
174	3	4	3	4	3	3	4	4	3
175	3	4	3	4	4	3	3	3	1
176	3	3	4	4	3	4	3	3	1
177	3	3	3	4	3	3	4	4	3
178	4	4	3	4	4	4	3	4	3
179	4	3	4	4	3	3	3	3	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	3	3	4	3	4	3	3	4
182	3	3	3	4	4	3	4	3	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	3	3	3	3	3	3	3	1
185	3	3	3	4	3	3	4	3	1

186	3	3	3	4	3	3	3	4	4
187	3	4	3	4	4	4	4	4	4
188	3	3	3	4	3	3	3	2	1
189	3	3	4	4	4	4	4	4	3
190	3	3	3	4	3	3	4	3	2
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	4	4	4	4	4	4	4	3	1
193	3	3	3	3	3	3	3	3	4
194	3	4	3	3	4	3	4	3	4
195	3	4	3	4	3	3	3	3	4
196	3	4	3	3	4	3	3	3	4
197	3	3	3	3	3	3	3	3	4
198	4	4	4	4	4	3	3	4	1
199	4	4	3	4	4	4	4	4	4
200	3	4	3	4	3	4	4	4	4
201	3	3	3	4	4	4	3	3	2
202	3	3	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	3	3	3	3	3	3	4
204	3	3	3	4	3	3	4	3	4
205	4	4	3	4	3	4	4	3	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	4	3	4	3	3	4	3	4
208	3	4	3	4	3	3	4	4	4
209	3	3	3	4	3	4	3	3	4
210	3	3	3	4	3	4	3	3	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	3	4	3	3	3	4	3	3	4
214	3	3	3	4	3	3	4	3	4
215	4	4	3	3	4	4	3	3	4
216	3	4	3	4	3	4	4	3	4
217	3	4	3	3	4	4	3	3	4
218	4	3	3	4	3	3	4	3	4
219	3	3	4	4	3	4	3	3	4
220	4	4	4	4	4	3	4	3	3
221	4	4	4	4	4	4	4	4	1
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	3	3	4	3	3	4	2	4
224	3	3	4	3	4	4	4	3	4
225	3	4	3	4	3	4	4	3	1
226	3	4	3	4	3	3	4	2	4
227	3	3	3	4	4	4	3	3	4
228	3	3	3	3	3	4	4	3	1
229	3	4	2	3	3	3	3	2	1
230	4	4	3	4	4	4	4	3	4
231	3	4	4	3	3	3	4	4	2
232	4	3	4	4	3	3	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	4	4	4	4	4	4	4	4

235	3	3	3	4	3	3	4	3	4
236	4	4	4	3	4	4	3	4	4
237	4	3	4	3	3	4	3	3	4
238	4	3	3	4	3	4	4	4	4
239	4	4	3	4	3	4	4	3	4
240	4	4	4	3	4	4	4	3	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	3	3	3	3	3	3	3	3	4
243	4	4	4	4	4	3	4	3	3
244	4	4	4	4	4	4	4	4	1
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	3	3	2	4	2	3	3	2	4
247	3	3	4	3	4	4	4	3	4
248	3	3	3	4	3	4	4	3	1
249	3	4	3	4	3	3	3	2	4
250	3	4	3	4	4	4	3	3	4
251	3	4	3	3	3	3	3	2	1
252	3	4	4	4	4	4	4	4	3
253	3	4	3	4	3	3	4	3	2
254	4	3	3	4	3	3	4	3	3
255	4	4	4	4	4	4	4	3	1
256	3	4	3	4	4	4	4	4	1
257	3	3	3	4	3	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	3	3	4	1
259	4	4	3	4	4	4	4	4	4
260	3	4	3	4	3	4	4	4	4
261	3	3	3	4	4	4	3	3	2
262	3	3	4	4	4	4	4	4	4
263	3	3	4	4	3	3	3	2	1
264	4	3	3	4	3	3	3	2	4
265	3	4	4	4	4	3	4	3	3
266	4	4	3	3	4	4	3	3	3
267	4	3	4	4	3	4	3	3	3
268	3	3	4	4	4	3	4	4	3
269	4	3	3	4	3	3	3	3	4
270	3	3	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	3	4	3	3	4
272	3	3	2	4	4	3	4	4	4
273	3	4	3	4	4	3	4	4	4
274	4	3	3	4	4	3	4	3	3
275	4	4	3	3	3	3	4	4	3
276	3	3	3	4	4	3	4	3	3
277	3	4	4	3	3	4	3	3	3
278	3	3	4	3	4	4	3	3	4
279	3	4	3	3	3	4	4	3	3
280	3	4	3	4	3	3	3	3	3
281	3	3	3	3	3	4	4	3	3
282	4	4	4	4	4	4	3	3	3
283	3	4	3	4	3	3	3	3	4

284	4	3	4	4	4	4	3	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	3	4	3	4	3	4	4	3	3
287	4	3	3	4	4	4	3	3	3
288	3	3	4	3	4	4	4	3	3
289	4	4	3	3	4	4	4	3	3
290	4	4	4	4	4	4	4	4	3
291	4	4	4	4	3	4	4	4	4
292	4	4	3	4	4	3	4	3	3
293	3	3	4	3	4	4	4	3	3
294	4	4	4	3	4	4	4	4	4
295	4	4	4	3	4	4	4	4	4
296	3	4	3	3	4	4	3	3	3
297	4	4	3	3	3	3	4	4	3
298	3	4	3	3	4	4	4	3	3
299	3	3	4	4	3	4	4	3	3
300	3	3	2	4	3	3	4	3	4
301	4	3	3	4	4	3	4	3	4
302	3	4	3	4	3	3	4	3	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	3
304	3	3	4	3	3	4	3	3	3
305	4	4	4	3	3	4	4	4	4
306	3	4	3	4	3	4	4	3	3
307	3	3	4	3	3	3	4	4	4
308	4	3	3	4	4	4	4	4	3
309	3	3	2	4	3	4	4	3	3
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	3	4	4	3	4	3	3	3
312	4	3	4	3	4	3	3	4	4
313	3	4	3	4	3	4	3	4	3
314	4	3	4	4	4	3	4	3	3
315	4	3	4	3	4	3	3	4	3
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	3	3	4	4	3	3	4	3
318	4	4	3	3	4	4	4	4	4
319	4	3	4	4	3	4	3	4	4
320	4	3	4	4	4	4	3	3	3
321	4	4	4	4	3	4	3	3	4
322	3	3	3	4	4	4	4	4	4
323	4	3	3	4	3	4	4	4	4
324	3	4	3	4	4	4	4	3	3
325	4	4	4	4	3	4	3	4	4
326	3	4	3	4	3	4	3	4	3
327	4	3	4	4	4	3	3	4	3
328	4	4	3	4	3	3	4	3	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	3	3	4	4	4	4	4
331	3	3	4	4	4	3	3	3	3

332	4	4	3	4	4	4	4	3	4
333	3	4	4	3	3	4	4	3	4
334	3	4	3	3	4	4	4	4	4
335	3	4	4	4	3	4	4	4	4
336	3	3	3	4	3	4	3	3	4
337	3	3	4	4	4	4	3	4	4
338	3	4	3	3	3	4	4	4	4
339	3	3	4	3	4	4	3	4	4
340	3	4	4	4	4	4	3	4	3
341	3	3	4	3	3	4	4	4	4
342	3	4	4	4	3	3	3	4	3
343	3	4	4	3	3	4	3	3	3
344	3	4	4	3	3	3	3	3	3
345	3	4	3	4	4	4	4	4	4
346	3	4	4	3	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	1237	1228	12 7	1233	1249	1225	1216	1230	1226
NRR / Unsur	3.575	3.549	3.488	3.564	3.610	3.540	3.514	3.555	3.543
NRR tertbg/ unsur	0.397	0.394	0.387	0.396	0.401	0.393	0.390	0.395	0.393
IKM Unit Pelayanan									*) 3.545
IKM Unit Pelayanan									**) 88.632



Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
- per unsur

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00**
- B (Baik) : 76,61 - 88,30**
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60**
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99**

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,58
U2	Prosedur	3,55
U3	Waktu Pelayanan	3,49
U4	Biaya/Tarif	3,56
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,61
U6	Kompetensi Pelaksana	3,54
U7	Perilaku Pelaksana	3,51
U8	Sarana dan Prasarana.	3,55
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan.	3,54

IKM UNIT PELAYANAN :

**88,63
SANGAT
BAIK**

Pemalang, 6 Juli 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN PEMALANG

KHAERON, SH, MM

Pembina Tk. I

NIP. 19680323 199003 1 012



HASIL PER UNSUR LAYANAN

